



ASIAKASLÄHTÖINEN PALVELUOHJAUS KOTOSALLA SÄÄTIÖSSÄ

Jenni Verno

Opinnäytetyö
Marraskuu 2009
Sosiaalialan koulutusohjelma
Palveluohjauksen ja sosiaalityön
vaihtoehtoiset ammattiopinnot
Pirkanmaan ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Pirkanmaan ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Palveluohjauksen ja sosiaalityön vaihtoehtoiset ammattiopinnot

VERNO, JENNI:

Asiakaslähtöinen palveluohjaus Kotosalla Säätiössä

Opinnäytetyö 51 sivua, liitteet 4 sivua
Marraskuu 2009

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mitä on palveluohjaus Kotosalla Säätiössä, mitkä ovat sen tavoitteet, miten se tukee Kotosalla -senioritalojen asukkaiden toimintakykyä ja miten se on mukana asukkaiden arjessa sekä miten palveluohjausta voisi kehittää.

Tutkimus on laadullinen. Tutkimusaineisto kerättiin tekemällä sähköpostikysely Kotosalla Säätiön palveluohjaajille ja teemahaastattelu kolmelle Kotosalla –senioritalon asukkaalle. Analyysitapana käytettiin sisällönanalyysiä. Aineisto kerättiin keväällä 2009. Opinnäytetyön teoreettisina viitekehyksinä olivat palveluohjaus, ikääntyminen ja toimintakyky. Näiden käsitteiden kautta tarkennetaan tutkimuksen tavoitteita.

Kotosalla Säätiön palveluohjaajien työ koostuu toiminnan suunnittelusta ja ohjauksesta, yksilöllisistä ohjauskeskusteluista ja asukkaiden tukena olemisesta sekä palvelujen järjestämisestä. Työnsä tavoitteiksi palveluohjaajat määrittivät muun muassa kotona asumisen tukemisen, kunnallisten palvelujen täydentämisen ja yhteisöllisyyden lisäämisen. Aukkaat kokivat palveluohjauksen ja palveluohjaajien läsnäolon lisäävän turvallisuutta. Palveluohjaajien ja asukkaiden suhde rakentuu dialogisessa kohtaamisessa.

Palveluohjaajat toivoivat syventäviä sosiaalialan opintoja ammattitaitonsa ylläpitämiseksi, koulutusta toiminnan ohjaamiseen ja enemmän aikaa yksilöllisiin ohjauskeskusteluihin. Aukkaat olivat tyytyväisiä palveluohjaukseen ja kokivat palveluohjaajien luokse olevan helppoa mennä. Enemmän he toivoivat erilaisia tapahtumia seniori-ikäisille.

Asiasanat: palveluohjaus, ikääntyminen, toimintakyky, senioriasuminen

ABSTRACT

Pirkanmaa University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services
Case Management and Social Work

VERNO, JENNI:
Client-orientated case management of Kotosalla Foundation

Bachelor's thesis 51 pages, appendices 4 pages
November 2009

The objectives of this Bachelor's thesis were to investigate the case management of Kotosalla Foundation, its main goals and its support for the functional capacity of Kotosalla senior houses inhabitants'. The study also aimed at examining the presence of the case management in inhabitants' everyday lives and the possibility for its development.

The study was qualitative. The research material was collected by sending an email questionnaire to the case managers of Kotosalla Foundation and by conducting a theme interview with three inhabitants of Kotosalla senior house. The research material was analysed by a material-based analysis. The material was collected in the spring of 2009. The frame references are case management, aging and functional capacity. The objectives of the study are defined through these concepts.

The work of the case managers in Kotosalla Foundation consists of planning and directing the activities, holding individual guiding conversations, supporting inhabitants and arranging services. To achieve the aims of their work the case managers have attempted to support living at home, to complete the municipal services and to increase communality. The inhabitants have experienced case management and the presence of the case managers to increase their feeling of security. The relationship between the case managers and the inhabitants is based on their dialogic interaction.

The case managers were hoping for advanced special studies to sustain their professional skills, to upgrade their education to conduct the activities and to allocate more time for individual guiding conversations. The inhabitants were satisfied with case management implying that the case managers were easy to approach. They were hoping for more events for senior citizens.

Keywords: case management, aging, functional capacity, senior housing

1 JOHDANTO.....	5
2 IKÄÄNTYMINEN JA TOIMINTAKYKY	7
2.1 Vanheneminen.....	7
2.2 Toimintakyky	8
2.3 Mielekäs vanheneminen.....	9
2.4 Koti ikääntyvän asuinympäristönä.....	12
3 PALVELUOHJAUS SOSIAALIALALLA	13
3.1 Palveluohjauksen määritelmä ja tavoitteet.....	13
3.2 Palveluohjauksen malleja.....	16
3.3 Palveluohjaus prosessina.....	17
3.4 Palveluohjaus ja yhteiskunnan rakennemuutos.....	18
3.5 Palveluohjaus Kotosalla Säätiössä	19
4 KOTOSALLA SÄÄTIÖ	20
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	21
5.1 Tutkimuksen taustaa, tavoite ja tutkimuskysymykset.....	21
5.2 Tutkimusmenetelmät ja tutkimusaineisto.....	23
5.2.1 Kysely palveluohjaajille.....	23
5.2.2 Teemahaastattelu asukkaille.....	24
5.3 Tutkimusaineistojen analysointi, luotettavuus ja eettisyys	25
6 PALVELUOHJAAJAN TYÖN SISÄLTÖ JA TAVOITTEET KOTOSALLA SÄÄTIÖSSÄ.....	27
7 TOIMINTAKYVYN TUKEMINEN PALVELUOHJAAJAN TYÖSSÄ	30
8 PALVELUOHJAAJA MUKANA ASUKKAIDEN ARJESSA.....	32
9 PALVELUOHJAAJAN TYÖN KEHITTÄMINEN.....	35
10 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	40
LÄHTEET	45
LIITTEET.....	48

1 JOHDANTO

Väestö ikääntyy Suomessa, kuten muissakin maissa. Ikäihmisten osuus väestöstä on noussut korkeammaksi kuin maan historian missään aikaisemmassa vaiheessa. Keski-ikä nousee, keskimääräinen elinikä kasvaa, ja yli 65- vuotiaiden osuus lisääntyy. Ikäihmisten väestönosan odotetaan kasvavan entistä nopeammin vielä ainakin neljän vuosikymmenen ajan (Helander 2006, 21). Yli 65-vuotiaiden osuuden väestöstä arvioidaan nousevan nykyisestä 17 prosentista 27 prosenttiin vuoteen 2040 mennessä ja 29 prosenttiin vuoteen 2060 mennessä. Työikäisten määrä alkaa vähentyä vuonna 2010, jolloin sotien jälkeiset suuret ikäluokat siirtyvät eläkeikään. Eläkeikäisten määrä lähes kaksinkertaistuu vuoteen 2060 mennessä (Väestötilastot 2009. Tilastokeskus). Suomen väestöllinen ikääntyminen on ollut EU-maiden keskitasoa, mutta tästä eteenpäin Suomi kuuluu kolmen nopeimmin vanhenevan EU- maan joukkoon (Tulva, Uusitalo & Harra 2007, 19-21).

Väestön ikääntyessä myös palvelujen tarve kasvaa ja palveluja on kehitettävä. Kasvavalle ikäihmisten joukolle on kehitettävä erilaisia palveluja heidän tarpeistaan lähtien. Ikäihmispolitiikkaa suunniteltaessa ja toteutettaessa on myös eriteltävä ikäihmiset aktiivisiin kolmannen iän seniorikansalaisiin ja neljännen iän tukea ja hoivaa tarvitseviin vanhuksiin. Kolmannen iän seniorikansalaisilla on vielä monia aktiivisia vuosia jäljellä. Heillä on myös paljon annettavaa yhteiskunnalle (Helander 2006, 108-109).

Sosiaali- ja terveysministeriön Ikäihmisten palvelujen laatusuositus (2008) korostaa kotona asumisen edistämistä. Saada asua kotona on myös useimpien ikäihmisten toive. Senioritalot ovat yksi ratkaisu tukea seniorikansalaisten kotona

asumista ja mahdollisesti myöhentää laitoshoidon siirtymistä. Esteetön asuinympäristö ja palvelujen hankkimisessa avun saaminen mahdollistavat ikääntyvien ihmisten pidempään kotona asumisen.

Olin kesällä 2008 töissä palveluohjaajana Kotosalla Säätiön Tampereen seudun senioritaloissa. Sain sieltä aiheen opinnäytetyölleni. Kotosalla Säätiön palvelujohtaja Tuija Kanto-Hannula ehdotti, että tutkisin opinnäytetyössäni palveluohjauksen merkitystä. Opinnäytetyössäni selvitän, mitä palveluohjaus on Kotosalla Säätiössä ja miten palveluohjaus vaikuttaa asukkaiden arkeen. Tutkimukseni on laadullinen. Menetelminä käytin sähköpostikyselyä palveluohjaajille sekä teemahaastattelua kolmelle senioritalon asukkaalle. Tutkimuskysymykset ja tutkimuksen toteutus on tarkemmin kuvattu luvussa viisi.

Ensimmäinen Tampereen seudun kuudesta Kotosalla senioritalosta oli As Oy Pirkkalan Hopeakello, joka valmistui vuonna 2005. Kotosalla -asuminen ja palveluohjaus Kotosalla – senioritaloissa ovat siis varsin uusia käsitteitä ja hakevat varmasti vielä muotoaan ja paikkaansa. Työssäni tuon esille palveluohjaajien näkemyksiä työnsä sisällöstä tällä hetkellä sekä heidän kehittämisajatuksiaan. Kerron myös palveluohjauksen yleisistä sisällöistä ja tavoitteista.

Ensimmäisissä luvuissa kerron yleisesti ikääntymisestä ja toimintakyvystä sekä palveluohjauksesta. Luvussa neljä esittelen lyhyesti Kotosalla Säätiötä. Tutkimuksen toteuttamista selvitän luvussa viisi, ja luvusta kuusi alkaen, ennen pohdintaa, kerron tutkimuksen tuloksista.

2 IKÄÄNTYMINEN JA TOIMINTAKYKY

2.1 Vanheneminen

Ikäkäsitykset ovat monella tapaa muuttuneet. Kronologisen iän merkitys on vähentynyt vanhuuden määrittelyssä. Aikaisemmin vanhuuden katsottiin alkavat 65. ikävuodesta, joka oli vanhuuseläkkeen ikäraja. Eläkeläisyys ja vanhuus miellettiin samaksi asiaksi. Ikääntymiseen liittyvät muutokset alkavat lisääntyä vasta 75. ikävuoden jälkeen, ja nykyään useammin vanhuuden ikärajaksi määritellään vasta 85. ikävuosi, jonka jälkeen sairaudet ja toimintakyvyn aleneminen aiheuttavat enemmän avun tarvetta (Koskinen, Aalto, Hakonen & Päivärinta 1998, 15-16).

Vanhenemista voidaan määrittää biologisen, psyykkisen ja sosiaalisen iän käsitteillä. Biologinen ikä viittaa fyysiseen kuntoon ja siihen, miltä ihmisen ruumis näyttää ikääntyessään. Psyykkinen ikä käsittää ihmisen henkisen kehityksen, esimerkiksi älyllisen kyvykkyyden, muistitoiminnot ja kielen käytön. Sosiaalinen ikä käsittää ne muutokset, joita ikääntyessä tapahtuu ihmisen yhteisöllisissä tehtävissä, oikeuksissa ja velvollisuuksissa sekä merkityksissä, joita muut ihmiset antavat ikääntyvälle. Persoonallisesta iästä puhuttaessa painottuvat ihmisen omat kokemukset omasta elämästään, tekemisistään ja saavutuksistaan. Subjektiviisen iän käsite on kaikkein syvällisin ja henkilökohtaisin käsite. Erilaiset ikäkäsitykset osoittavat, että ihmiset ovat ikävuosistaan riippumatta yksilöinä hyvin eri vaiheissa näiden ikien suhteen (Koskinen ym. 1998, 16-17).

Gerontologiassa puhutaan tavanomaisesta vanhenemisestä (usual agening), onnistuvasta vanhenemisestä (succesful agening), aktiivisesta vanhenemisestä (active agening) ja

terveestä vanhenemisesta (healthy ageing). Tavanomaisella vanhenemisellä tarkoitetaan keskimääräisiä vanhenemisprosesseja, eli sitä kuinka ikääntyminen muuttaa ihmistä ja miten sairaudet sävyttävät ikääntymistä. Onnistuva vanheneminen on laaja-alaisempi käsite. Siihen liittyy aktiivinen elämäntapa, sairauksien ja toimintavajavuuksien välttäminen sekä hyvä fyysinen ja kognitiivinen toimintakyky. Aktiivisen vanhenemisen käsite tuli 1990 -luvulla, ja 2000 -luvulla on alettu puhua yhä enemmän terveestä vanhenemisestä (toim. Lyyra, Pikkarainen & Tiilikainen 2007, 25).

2.2 Toimintakyky

Toimintakyvyllä tarkoitetaan yksilön käytännön mahdollisuuksia ja edellytyksiä suoriutua ja selviytyä erilaisista tehtävistä ja haasteista (Helin 2000, 15). Toimintakykyä voidaan tarkastella joko toiminnanvajavuuksina tai jäljellä olevana toimintakykynä. Toimintakyvyn käsite voidaan jakaa fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn. Fyysisen toimintakyvyn määrittelyssä korostuvat hengitys- ja verenkiertoelimistön sekä tuki- ja liikuntaelimistön toimintakyky. Psykkinen toimintakyky käsittää mm. kognitiiviset toiminnot, psykomotoriset toiminnot ja psyykkisen hyvinvoinnin. Sosiaalinen toimintakyky määritellään yksilön ja ympäristön välisenä vuorovaikutussuhteena. Siihen sisältyvät harrastukset ja vapaa-ajanviettotavat sekä kontaktit ystäviin ja kyky solmia uusia ihmissuhteita. Toimintakyvyn eri osa-alueet ovat yhteydessä toisiinsa ja osittain päällekkäisiä (Lyyra ym. 2007, 21).

WHO:n kehittämän ICF- luokituksen (International Classification of Functioning, Disability and Health, 2001) mukaan toimintakyky ja sosiaalinen osallistuminen ovat yksilön

ja ympäristön välistä vuorovaikutusta. Mallin mukaan sairaus tai muu häiriö terveydentilassa aiheuttaa elimistössä muutoksia, jolloin aktiivinen osallistuminen kapeutuu. Tämä johtaa omatoimisuuden vähenemiseen ja avun tarpeen kasvuun (Lyyra ym. 2007, 22).

Vanhuuteen kuuluvat erilaiset toimintakyvyn rajoitteet. Sopeutuakseen niihin ikääntyvä käyttää erilaisia kompensatiokeinoja. Kompensoiva käyttäytyminen on toimintaa, jonka tavoitteena on korjata joitakin puutteita tai menetyksiä persoonallisessa statuksessa tai toiminnassa (English & English 1958, Helinin 2000, 23 mukaan). Baltesin ja Baltesin (1990) kehittämän SOC – teorian (Selection, Optimization and Compensation) mukaan ikääntymiseen liittyvää toimintakyvyn heikkenemistä voidaan vähentää valikoinnin (selection), optimoinnin (optimization) ja kompensaation (compensation) avulla. Näiden kompensoivien prosessien avulla iäkäs ihminen voi säilyttää sopivan toimintatason, sopeutua itsessään ja ympäristössään tapahtuviin muutoksiin sekä muokata ympäristöään. (Lyyra ym. 2007, 23)

2.3 Mielekäs vanheneminen

Vanheneminen aiheuttaa sekä kielteisiä että myönteisiä seurauksia. Kielteisiä vanhenemiseen liittyviä asioita ovat esimerkiksi erilaiset menetykset, toimintakyvyn lasku, sairaudet, yksinäisyys ja yhteiskunnallisen aseman aleneminen. Myönteisiä vanhenemiseen liittyviä asioita ovat muun muassa kokemusten, taitojen ja viisauden lisääntyminen, seesteisyys ja erilaiset vapaudet (Tulva ym. 2007, 39).

Ikääntyneiden kulttuurinen asema määräytyy paljolti siltä pohjalta, millainen yhteiskunnan ja aikakauden vanhuskäsitys

on. Vanhuskäsitys määrittelee, millainen arvo vanhuksille annetaan yhteiskunnassa, millaisena vanheneminen nähdään ja mitkä ovat ikääntyneiden oikeudet ja velvollisuudet. Vanhuskäsitys on ollut ambivalenttinen ja polarisoitunut. Se on ollut samanaikaisesti myönteinen ja kielteinen. Biolääketieteellinen vanhuskäsitys pelkistää vanhuuden raihnaisuudeksi, sairauksiksi, diagnooseiksi ja patologiaksi. Sosiokulttuurinen vanhuskäsitys korostaa vanhenemisen moninaisuutta, näkee vanhenemisen jopa mahdollisuutena ja kiinnittää huomiota ikääntymiseen liittyviin vahvuuksiin ja voimavaroihin (Tulva ym. 2007, 35-36).

1980 - luvulta alkaen sosiaaligerontologiassa alettiin keskustella uudesta vanhenemisesta ja uudesta vanhuudesta (esimerkiksi Hugonot 1989; Torres-Gil 1992, Koskinen 2004, 31, Tulvan ym. 2007, 19 mukaan). Vanhuutta ei haluttu enää ymmärtää yksinomaan kielteisenä ilmiönä, vaan sille haluttiin antaa myönteisempää sisältöä. Keskustelu uudesta vanhenemisesta ja uudesta vanhuudesta korosti vanhenemiseen liittyviä voimavaroja ja hyvän vanhuuden olemusta (Atchley 2000; Koskinen 2004, Tulvan ym. 2007; 19 mukaan). Myönteistä vanhenemistä kuvaamaan otettiin erilaisia käsityksiä kuten kolmas ikä, tuottava ikä ja vahva vanheneminen (Tulva ym 2007, 19).

Hyvinvointivaltio ja hyvinvointiyhteiskunta ovat merkinneet parannusta ikääntyneen väestön asemaan. Hyvinvoinnin kasvu on merkittävää ikääntyville kansalaisille, joiden asema määräytyy pitkälti eläkeläisen, palvelujen käyttäjän ja vanhustyön asiakkaan statuksen kautta (Tulva ym. 2007, 34).

Ikääntyvän ihmisen kannalta koulutuksen merkitys on suuri. Voidaan tehdä yleistys, mitä korkeampi koulutus, sitä myönteisemmin ihminen ikääntyy. Suomalaisten koulutustaso

on noussut koko 1900 –luvun ajan. Mitä nuorempi ikäryhmä on, sitä parempi on koulutus (Tulva ym. 2007, 28).

Eläkejärjestelmien kehittymisen lisäksi yleinen ansiotason paraneminen ja naisten työhön osallistuminen ovat parantaneet eläketasoa. Pelkän kansaneläkkeen varassa elää enää alle kymmenesosa vanhuuseläkeikäisistä. Suomalaisten eläkeläisten tulot jakaantuvat tasaisemmin kuin EU:ssa keskimäärin. Eläkeläisten köyhyysriski on myös EU:n alhaisimpia (Tulva ym. 2007, 29-30).

Aikaisemmin elämässä hankittu sosiaali- ja terveystapaoma vaikuttavat myöhemminkin terveyteen ja toimintakykyyn. Sosiaalinen aktiivisuus pienentää muun muassa toimintavajeen riskiä, ja vaikuttaa myönteisesti ikääntyvän kokemaan terveyteen. Sosiaalinen aktiivisuus ja osallistuminen kompensoivat iän mukanaan tuomia roolimenetyksiä. Sosiaalinen hyvinvointi sisältää muun muassa suhteet eri verkostoihin, harrastukset, vapaa-ajan aktiviteetit ja yhteisöllisen osallistumisen (Lyyra ym. 2007, 24, 73, 79. Savikko, Huusko & Strandberg 2006, Lyyran ym. 2007; 96 mukaan).

Hyvinvointi ei kuitenkaan ole pelkästään ulkoisiin elinoloihin liittyvä asia. Hyvinvointi riippuu pitkälti siitä, miten olot pystytään hyödyntämään ja miten omaan elämään ja sen rajoituksiin suhtaudutaan. Mielen tasapaino on itsen hallintaa ja elämänsä ja olonsa omassa elinympäristössään vähintään siedettäväksi kokemista. Tasapaino on myös sopeutumista rajoihin, joita ei voi välttää ja positiivisen mielen luomista näissä rajoissa. Hyvinvointiin liittyy elämän merkityksellisyys ja kyky tunnistaa omaan elämänlaatuun liittyviä tekijöitä ja toimia omien arvojen suuntaisesti. Hyvinvoinnin perustana vanhenemisessa pidetään ymmärryksen kasvua, omaa aikaa,

vapautta sekä toimivia ystävyys- ja perhesuhteita (Tulva ym. 2007, 15. Lyyra ym. 2007, 131).

2.4 Koti ikääntyvän asuinympäristönä

Suurin osa ikääntyneistä asuu tavallisessa asunnossa, jonka he ovat valinneet vanhuutensa ajan asunnoksi. Sosiaali- ja terveysministeriön Ikäihmisten palvelujen laatusuositus (2008) korostaa kotona asumisen edistämistä ja esittää tavoitteeksi esteettömät, turvalliset ja viihtyisät asumisympäristöt. Esteettömyys tarkoittaa ympäristön soveltuvuutta liikuntaesteisille tai aistivammaisille ihmisille. Esteettömyyden periaatteen mukaan rakennetun ympäristön ja palvelujen on oltava toimivia, helppokäyttöisiä ja helposti saavutettavia.

Senioriasumisella tarkoitetaan yksityistä omistus- tai vuokrasuhteista asumista tavallisessa asunnossa, jonne pääsemisen ikäraja on yleensä 55 vuotta. Senioriasumisen perusajatus on, että ikääntyvä ihminen muuttaa jo aktiivi-iässä senioriasuntoon ennakoiden näin tulevaisuuden asumistarpeitaan (Tuppurainen 2006, Lyyran ym. 2007, 55 mukaan).

Kotona ikääntyvä ihminen voi tuntea enemmän vapautta ja autonomiaa sekä kontrolloida paremmin omaa elämäänsä. Koti luo turvaa suhteessa ympäröivään maailmaan ja muuttuvaan, vanhenevaan kehoon. Kotona, tutussa ympäristössä, myös yksilölliset kompensatiokeinot otetaan luontevasti käyttöön. Arkitoimet sujuvat helpommin rutiineja sisältävässä ympäristössä. Tunnesiteet ja kognitiiviset taidot pysyvät paremmin yllä tutussa ympäristössä. Eläminen samassa paikassa antaa ihmiselle kokemuksen elämän jatkuvuudesta, vaikka voimavarat ja fyysinen kunto heikkenisivät. Kodin merkitys

korostuu yli 80 - vuotiailla, koska he viettävät suurimman osan ajasta kotona ja sen lähiympäristössä (Lyyra ym. 2007, 56-57).

3 PALVELUOHJAUS SOSIAALIALALLA

3.1 Palveluohjauksen määritelmä ja tavoitteet

Palveluohjauksella on hyvin erilaisia määritelmiä riippuen näkökannasta. Erilaiset asiakasryhmät voivat myös tuoda määritelmiin omat painotuksensa. Yhteistä määritelmässä on se, että asiakas itse on päämies ja palveluohjaajan toimeksiantaja (Suominen ja Tuominen. 2007, 13).

Sosiaaliportti (2008) määrittelee palveluohjauksen asiakaslähtöiseksi ja asiakkaan etua korostavaksi työtavaksi, jolla tarkoitetaan sekä asiakastyön menetelmää (case management) että palveluiden yhteensovittamista organisaatioiden tasolla (service coordination). Palveluohjaus on työmenetelmä, jolla kootaan palvelut asiakkaan tueksi ja lievennetään palvelujärjestelmän hajanaisuuden haittoja. Olennaista on asiakaslähtöinen työskentelytapa ja luottamuksellinen suhde asiakkaan ja työntekijän välillä.

Suomisen ja Tuomisen (2007, 13) mielestä palveluohjausta voitaisiin kutsua myös asiakkaan vahvistamiseksi, valtaistamiseksi tai voimaannuttamiseksi (empowerment). Heidän lyhyt määritelmänsä palveluohjauksesta on:

Palveluohjaus perustuu asiakkaan todelliseen kohtaamiseen ja hänen mahdollisimman itsenäisen elämänsä tukemiseen.

Suomisen ja Tuomisen (2007, 16) mukaan palveluohjaukseen perustuvia työotteita on kolmenlaisia. Varsinainen palveluohjaus

perustuu asiakkaan ja palveluohjaajan väliseen tiiviiseen suhteeseen, jossa työn toimeksiantaja ja päämies on asiakas itse. Palveluohjaaja ei saa käyttää viranomaisvaltaa asiakkaaseen. Palveluohjauksellinen työote tarkoittaa asiakkaiden palveluiden varmistamista ja koordinoimista. Konsultoivassa työotteessa asiakas saa apua johonkin ajankohtaiseen ja selvärajaiseen ongelmaan.

Palveluohjauksen keskeinen tehtävä on palvelujärjestelmien hajanaisuuden poistaminen ja eri toimijoiden yhteensovittaminen. Palveluohjaaja toimii palveluntuottajien välisessä harmaassa vyöhykkeessä, ja palveluohjauksen yhdeksi tavoitteeksi voi määrittää järjestelmien välisten raja-aitojen kaatamisen (Suominen ja Tuominen 2007, 20).

Palveluohjaaja toimii sekä asiakkaan omassa elämismailmassa että palveluntuottajien ja viranomaisten systeemimailmassa. Monien palveluohjaajien työ on tavallaan toimimista tulkkina elämismailman ja systeemimailman välillä (Suominen & Tuominen 2007, 22). Valppu-Vanhainen (2002) määrittelee palveluohjauksen sillaksi asiakkaan tarpeiden ja palveluntuottajien mahdollisuuksien välillä. Palveluohjauksen kolmion muodostaa asiakas, palveluohjaaja ja palveluntuottajat tai viranomaiset (Valppu-Vanhainen 2002, Suominen & Tuominen 2007, 14 mukaan).

Palveluohjaajan voidaan nähdä olevan asiakkaan kumppani ja asiantuntija. Kumppanina palveluohjaaja ja asiakas tarkastelevat asiakkaan tilannetta yhteisestä näkökulmasta. Asiakas voi palveluohjaajan kautta peilata omaa elämäänsä, ja palveluohjaaja toimii asiakkaan punaisena lankana ja rinnalla kulkijana. Palveluohjaaja joutuu työssään käyttämään myös omaa harkintaansa, joka perustuu asiantuntijuuteen. Palveluohjaajan toimiessa asiakkaan kumppanina, häneltä

edellytetään asiakkaan tilanteen ymmärtämistä ja siihen samaistumista. Palveluohjaus edellyttää kuitenkin myös asiakasta vastuuttavan työotteen käyttämistä. Vastuuttaminen on asiakkaan sitouttamista keskeiseksi toimijaksi mahdollisimman itsenäisessä elämässä ja itselleen asettamiensa tavoitteiden toteuttamisessa (Suominen ja Tuominen 2007, 17-19). Empowerment- käsite käännetään usein valtauttamiseksi, voimauttamiseksi, voimaantumiseksi tai vahvistamiseksi. Keskeinen ajatus on, että voimaantuminen lähtee ihmisestä itsestään. Voimaantumista voidaan tukea, mutta voimaa ei voi antaa toiselle (Satka, Pohjola & Rajavaara 2003, 88-89).

Palveluohjaus voi olla yksilökohtaista palveluohjausta tai moniammatillista yhteistyötä. Yksilökohtainen palveluohjaus on dialogista kohtaamista asiakkaan arjessa. Palveluohjaaja kulkee hetken matkaa asiakkaan rinnalla ja tukee niissä toimissa, johon asiakkaan omat voimavarat ja toimintakyky eivät sillä hetkellä riitä. Moniammatillisena yhteistyönä palveluohjauksen tavoite on asiakkaan sen hetkisen tilanteen kokonaiskartoitusta ja tilanteen selkiyttämistä. Työ on ohjausta ja neuvontaa. Palveluohjaaja voi tuoda myös esille asiakkaan palveluverkostossa olevia rakenteellisia epäkohtia (Hänninen 2007, 23).

Palveluohjauksen synonyyminä puhutaan usein case managementista. Suominen ja Tuominen (2007, 34) näkevät näiden yhtäläisyytenä sen, että molemmissa on sama perusajatus, eli asiakkaan tukeminen. Heidän määritelmänsä mukaan case managementissa asiakkaan sairaus tai toimintarajoitukset nähdään hyvinvoinnin esteenä. Siihen yritetään vaikuttaa oikeita palveluja varmistamalla ja koordinoimalla. Sen sijaan palveluohjauksessa korostuu rakenteellinen työ ongelmien poistamiseksi. Palveluohjaus painottaa rakenteellisten ongelmien lisäksi riippumattomuutta.

Palveluohjauksen peruslähtökohta on asiakkaan itsenäisen elämän ja voimavarojen tukeminen.

3.2 Palveluohjauksen malleja

Suominen ja Tuominen (2007, 31) tuovat esille Pietiläisen ja Seppälän (2003, 13) jaon viiteen eri palveluohjauksen malliin; perinteiseen palveluohjaukseen, intensiiviseen palveluohjaukseen, asiakkaan itsemääräämisoikeutta korostavaan palveluohjaukseen, siirtymävaiheen palveluohjaukseen ja asianajomalliseen palveluohjaukseen. Suominen ja Tuominen (2007, 31) itse ovat kuitenkin päätyneet jakamaan palveluohjauksen kolmeen pääryhmään.

Yleisessä tai perinteisessä palveluohjauksessa palveluohjaaja ohjaa asiakasta tarpeenmukaisten palvelujen piiriin, osallistuu hoitosuunnitelman tekemiseen, palveluiden linkittämiseen ja koordinoimiseen. Tässä mallissa ei korosteta palveluohjaajan ja asiakkaan välistä suhdetta. Voimavarakeskeinen palveluohjausmalli korostaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, asiakkaan omia voimavaroja ja omien tavoitteiden toteutumista. Mallissa työntekijän ja asiakkaan välinen luottamuksellinen suhde on tärkeä. Palveluohjaaja on asiakkaan kumppani ja edunvalvoja, joka puolustaa asiakkaan oikeuksia ja osoittaa palveluiden puutteita. Intensiivisen palveluohjauksen mallissa palveluohjaajan asiakasmäärä on pieni, koska oletamus on, että asiakkaan vaikea tilanne vaatii intensiivisen työotteen. Palveluohjaaja tukee ja motivoi asiakasta sekä yhteensovittaa ja linkittää palveluja (Tuominen ja Suominen 2007, 31-33).

Käytännössä palveluohjausmallit eivät aina kuitenkaan noudata jakoa tiukasti. Palveluohjauksen malleista on myös hyvin vaikea antaa selväpiirteistä kuvaa jo useiden kansainvälisessä käytössä

olevien nimitysten ja niiden määritelmien takia (Tuominen ja Suominen 2007, 31). Palveluohjauksen määrittäminen kattavasti kaikkien asiakasryhmien näkökulmasta on haasteellista, koska palveluohjaus on kontekstisidonnainen (Hänninen, 2007, 14).

3.3 Palveluohjaus prosessina

Ala-Nikkola ja Sipilä (1996, 24-27) esittävät palveluohjauksen viisivaiheiseksi prosessiksi. He jakavat vaiheet asiakkaiden valikointiin, asiakkaan palvelutarpeen arviointiin, palveluiden suunnitteluun ja järjestämiseen sekä palveluiden seurantaan ja hoivajärjestelyjen korjaamiseen.

Suominen & Tuominen (2007, 41-43) suosivat yksinkertaistettua kolmivaiheista prosessia, johon kuuluu alkuvaihe, työvaihe ja lopetusvaihe. Alkuvaiheessa rakennetaan luottamus asiakkaan ja palveluohjaajan välille. Alkuvaiheessa asiakas ja palveluohjaaja tapaavat suhteellisen usein. Tavoitteena on kokonaiskuvan saaminen asiakkaan tilanteesta. Olennaista on löytää keinot, joilla vahvistaa asiakkaan omatoimisuutta ja tehtävistä suoriutumista. Työvaihe perustuu alussa rakennettuun luottamukselliseen suhteeseen. Palveluohjaaja on jo muodostanut kuvan asiakkaan kokonaistilanteesta. Työvaiheessa tehdään konkreettista työtä edeten asiakkaan viitoittamaa tietä käytännön toiminnan kautta. Lopetusvaiheessa palveluohjaajan ja asiakkaan tapaamiset ovat harventuneet. Enimmäkseen ne ovat sen varmistamista, että asiakkaan arki toimii yhteisesti sovittujen periaatteiden mukaisesti. Lopetusvaiheeseen kuuluu myös asiakkaan saattaminen osaksi muita sosiaalisia verkostoja ja toiminnan arviointi. Lopetusvaihe on usein kaikkein vaikein vaihe. Sen vuoksi palveluohjauksen kesto on hyvä ottaa puheeksi jo suhteen alussa ja muistuttaa siitä myös työvaiheen aikana.

Palveluohjauksen onnistumisen kannalta on tärkeää, että palveluntuottajat tuntevat palveluohjauksen tavoitteet ja sisällön ja ovat hyväksyneet ne osaksi asiakastyötään. Palveluohjaajan tulee myös tuntea alueen palvelut. Palveluohjaustyö ei siis ala asiakastyöllä, vaan puitteiden on ensin oltava kunnossa. Rakenteellinen työ on tärkeä osa palveluohjausta, mutta palveluohjaajan toimeksiantaja on aina asiakas (Suominen & Tuominen 2007, 43-44).

Ikäihmisen laadukas palvelu voi perustua ainoastaan huolellisesti tehtyyn kokonaistilanteen kartoitukseen, johon osallistuvat ikääntyneen hoitoon ja palveluun osallistujat. Moniammatillinen osaaminen tulee näkyväksi hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hoito- ja palvelusuunnitelma on asiakaslähtöisen hoidon ja palvelun työväline. Se ohjaa palveluiden tehokasta kohdentamista ja tavoitteellista toteutumista (Voutilainen ym. 2002, 91).

3.4 Palveluohjaus ja yhteiskunnan rakennemuutos

Palveluohjauksen tarve on lisääntynyt 1990 –luvulta lähtien. Yhteiskunnassa monet kielteiset suuntaukset ovat lisääntyneet. Samalla kun kansalaisten sosiaaliset suojaverkostot ovat heikentyneet, ovat epävarmuus ja riskit kasvaneet. Erilaiset tekijät ja suuntaukset ovat vaikuttaneet palveluohjauksen tarpeen kasvamiseen (Suominen & Tuominen 2007, 45-48).

Joskus palvelujärjestelmän toimenpiteet asiakkaan tukemiseksi eivät ratkaisekaan asiakkaan ongelmia, vaan ylläpitävät tai pahentavat niitä. Julkiset palvelujärjestelmät toimivat parhaiten selvärajaisten ongelmien ratkaisemisessa, mutta kun tarvittaisiin monien palveluntuottajien välistä yhteistyötä, yhteistä

vastuunkantajaa tai koordinaattoria ei välttämättä löydy. Asiakkaan vaikeista ja moniulotteisista ongelmista tulee tällöin helposti palvelujärjestelmien välisiä yhteistyöongelmia. Pidemmälle kehittynyt ammatillinen erikoistuminen on entisestään vaikeuttanut eri ammattiryhmien työntekijöiden yhteistyötä, vaikka erilaisista näkökulmista voi olla myös hyötyäkin (Suominen & Tuominen 2007, 45-46).

Sosiaaliset ongelmat muuttuvat yhteiskunnan muutoksen myötä. Näköalattomuus, epävarmuus ja elämän hallitsemattomuus ovat lisääntyneet. Sosiaalisten ongelmien monimutkaistuminen on yhteiskuntamme suurimpia haasteita. Julkisen sektorin leikkaukset ja suoritepohjainen asiakastyö ovat vaikeuttaneet ihmisten auttamistyötä (Suominen & Tuominen 2007, 47).

Intensiivisessä asiakastyössä on yhä selvemmin lisääntynyt asiakaslähtöisyyden periaatteen tärkeys. Asiakkaan rooli on kasvanut. Asiakaslähtöisyyden ensimmäisessä vaiheessa peräänkuulutettiin asiakkaan omia määrittelyjä ja ongelmanratkaisuja. Ammatilaisen tehtävä oli tukea asiakkaan omia ratkaisumalleja, ei tuoda esiin omia käsityksiään. Toisessa muutosvaiheessa korostui asiakkaan ja työntekijän yhteinen vastuu ongelmien määrittelystä, ratkaisujen löytymisestä ja niiden puolesta toimimisesta. Dialogisessa orientaatiossa asiakkaan ja työntekijän suhde rakentuu keskustelemaan ja tasa-arvoisen vuorovaikutuksen varaan (Suominen & Tuominen 2007, 46-47).

3.5 Palveluohjaus Kotosalla Säätiössä

Kotosalla -taloissa on palveluohjaaja, joka on asukkaiden tavattavissa arkisin sovittuna aikana. Palveluohjaaja järjestää Kotosalla- palveluita. Palveluohjaaja on asukkaiden

yhteyshenkilö, joka tukee, ohjaa ja neuvoo. Hän on asukkaille tuttu henkilö, joiden puoleen asukkaat voivat kääntyä tarvitessaan tukea, ohjausta ja neuvontaa. Kotosalla – palvelutoiminta koostuu hoito- ja terveyspalvelujen sekä sosiaalipalvelujen järjestämisestä, harrastustoiminnan koordinoimisesta, turvapalveluiden hoitamisesta, yhteistyöstä talon sisäisten ja ulkopuolisten yrittäjien kanssa, sisäisestä tiedonkulusta vastaamisesta, asukkaiden vaikuttamistoiminnasta sekä palveluista ja vapaista asunnoista tiedottamisesta. Myös palveluiden laadun tarkkailu kuuluu palveluohjaajien tehtäviin (Kotosalla- palvelut).

Kotosalla Säätiön Tampereen seudun taloissa on tällä hetkellä kolme palveluohjaajaa. Palveluohjaus lähtee asiakkaan tarpeesta, ja sen on tarkoitus olla voimaannuttavaa. Kuvaan tarkemmin Kotosalla- talojen palveluohjaajan työn sisältöä ja tavoitteita palveluohjaajien kuvaamana luvussa kuusi.

4 KOTOSALLA SÄÄTIÖ

Kotosalla on YH Länsi Oy:n yli 55- vuotiaille suunnittelema asumismuoto. Kotosalla –senioritaloissa huomiota kiinnitetään asukkaiden arjen viihtyvyyteen mahdollistamalla monipuolinen yhdessäolo ja harrastetoiminta. Asukasta tuetaan hänen tarpeidensa mukaisesti (YH Länsi Oy Kotosalla Säätiö. Senioritalokohteet).

Kotosalla –senioritaloissa palvelut ovat saatavissa palvelupisteestä, jossa palveluohjaaja on sovitusti paikalla. Palveluverkoston avulla järjestetään terveydenhuollon palveluja, esimerkiksi lääkäripalveluja, aikuisneuvolapalveluja, apteekkipalveluja, apuvälineiden hankinnassa avustamista ja

terveysvalvontaa. Kotosalla –talojen palvelut kilpailutetaan. Asumismuoto helpottaa selviytymistä sosiaalipalvelujen kiemuroissa. Asukkaiden palvelutarvetta kartoitetaan, seurataan, ja järjestetään tarvittavat palvelut. Apua saa hoitotukiasioissa, kotihoidon palvelujen järjestämisessä ja omaishoitoon liittyvien avustusten ja palvelujen hakemisessa. Kotosalla –taloissa järjestetään myös harrastustoimintaa (YH Länsi Oy Kotosalla Säätiö. Senioritalokohteet).

Kotosalla –senioritaloja on Tampereella ja ympäristökunnissa. Tampereen kohteet ovat As Oy Tampereen Hopealahti, As Oy Tampereen Suvantopuisto ja Hervannan seniorikortteli. Ympäristökuntien kotosalla –kohteet ovat As Oy Nokian Hopeahovi, As Oy Kangasalan Hopeaharju ja As Oy Pirkkalan Hopeakello.

Ensimmäinen Kotosalla –senioritalo valmistui Pirkkalaan vuonna 2005. Uusin Kotosalla –kohde Tampereen seudulla on rakenteilla oleva As Oy Frans Emil, joka valmistuu arviolta lokakuussa 2010. Kotosalla –asuntoja on valmistumassa myös Turun seudulle Naantaliin ja Kaarinaan.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Tutkimuksen taustaa, tavoite ja tutkimuskysymykset

Olin kesän 2008 palveluohjaajana Kotosalla Säätiössä. Kysyin silloin palvelujohtaja Tuija Kanto-Hannulalta, olisiko heillä tarvetta ja aihetta opinnäytetyölleni. Opinnäytetyöni aihe muotoutui lopulliseen muotoonsa kevään 2009 aikana. Opinnäytetyössäni selvitän, miten Kotosalla Säätiön palveluohjaajat kuvaavat työnsä sisältöä ja tavoitteita, miten palveluohjaus on läsnä asukkaiden arjessa sekä miten

palveluohjausta voisi kehittää työntekijöiden ja asukkaiden mielestä.

Tutkimuskysymykseni ovat:

1. Miten Kotosalla Säätiön palveluohjaajat kuvaavat työnsä tavoitteita ja sisältöä?
2. Miten palveluohjaaja on mukana asukkaiden arjessa sekä tukemassa asukkaiden toimintakykyä?
3. Mitä kehitysehdotuksia palveluohjaajilla on työhönsä?
4. Mitä kehitysehdotuksia asukkailla on palveluohjaukseen?

Tein kyselyn sähköpostitse palveluohjaajille. Sen lisäksi haastattelin kolmea Kotosalla Säätiön asukasta. Tutkimukseni on laadullinen. Laadullisessa tutkimuksessa tarkastellaan merkityksiä. Tavoitteena ovat ihmisen omat kuvaukset koetusta todellisuudestaan (Varto 1992, 23-24, 58-59, Vilkan 2005, 97 mukaan). Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin, vaan pyritään muun muassa kuvaamaan jotain ilmiötä tai tapahtumaa, ymmärtämään tiettyä toimintaa tai antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle. Tärkeää on, että henkilöt, joilta tietoa kerätään, tietävät tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon tai että heillä on kokemusta asiasta (Tuomi & Sarajärvi 2003, 87-88). Laadullisen tutkimuksen tavoitteena tulisi olla vanhojen ajatusmallien kyseenalaistaminen ja ilmiön selittäminen ymmärrettäväksi niin, että se antaa mahdollisuuden ajatella toisin (Alasuutari 1994, Vilkan 2005, 157 mukaan).

5.2 Tutkimusmenetelmät ja tutkimusaineisto

5.2.1 Kysely palveluohjaajille

Tutkimuskysymyksiin yksi ja kolme hain vastausta palveluohjaajilta. Kotosalla Säätiössä työskentelee tällä hetkellä neljä palveluohjaajaa, joista yksi on äitiyslomalla. Kaikilla kolmella kyselyyn osallistuneella palveluohjaajalla on sosiaalialan koulutus. Kaksi palveluohjaajaa on koulutukseltaan sosionomeja (AMK) ja yksi on sosiaaliohjaaja. Kahdella palveluohjaajalla on sosiaalialan koulutuksen lisäksi myös hoitoalan koulutus. Pisimpään Kotosalla Säätiössä toiminut palveluohjaaja on ollut töissä kaksi vuotta, eli lähes senioritalojen toiminnan alusta alkaen. Kaksi muuta palveluohjaajaa ovat olleet Kotosalla Säätiössä noin vuoden.

Lähetin kyselyn sähköpostilla kaikille kolmelle töissä olevalle palveluohjaajalle, ja kaikki myös siihen vastasivat. Kyselyssä oli kymmenen kohtaa, ja kysymykset olivat pääosin avoimia kysymyksiä (liite 1). Laadin kysymykset yhdessä ohjaavan opettajani Sirpa Tietäväisen kanssa, ja lopulliseen muotoon muokkaamiseen osallistui myös palvelujohtaja Tuija Kanto-Hannula. Postitin kysymyksen saatekirjeineen palveluohjaajille toukokuussa 2009, ja kaikki palauttivat sen sovitusti kesäkuun 2009 alussa.

Sähköpostikysely säästää haastattelijan aikaa ja on helppo toteuttaa. Se antaa myös aikaa miettiä vastauksia tarkemmin ja omassa rauhassa. Kasvokkain haastattelutilanteessa saattaa jäädä sanomatta jotakin oleellista, joka myöhemmin tulee mieleen. Joskus kyselyiden ongelmana on haluttomuus vastata niihin. Tässä tapauksessa kuitenkin palveluohjaajat olivat sitoutuneita vastaamaan ja käyttivät aikaa vastaamiseen. Kyselyn ongelmana

on, että haastattelija ei voi tarkentaa vastauksia, eikä syventää aiheen käsittelyä.

5.2.2 Teemahaastattelu asukkaille

Tutkimuskysymyksistä kaksi ja kolme oli suunnattu asukkaille. Tein teemahaastattelun kolmelle Kotosalla senioritalon asukkaalle. Päädyin haastattelemaan kolmea senioritalon asukasta yhdestä Tampereen seudun kuudesta senioritalosta. Palvelujohtaja Tuija Kanto-Hannula ehdotti, että valitsisin haastateltavat Nokian Hopeahovista. Tampereen Kotosalla senioritaloissa oli samaan aikaan menossa asumisviihtyvyystudkimus, joten oli perusteltua valita tähän tutkimukseen haastateltavat jostakin muusta talosta.

Nokian Hopeahovissa on tällä hetkellä palveluohjaajista eniten paikalla Katri Vääräniemi. Hän tuntee Hopeahovin asukkaat parhaiten, ja pyysinkin Katrilta apua haastateltavien valitsemiseen. Katri vei valitsemilleen asukkaille tekemäni saatekirjeen (liite 2), ja kysyi halukkuutta haastatteluun. Saatekirjeessä selitin haastatteluni tarkoituksen ja sen, että se olisi luottamuksellinen ja vapaaehtoinen. Kaikki suostuivat ja antoivat puhelinnumeronsa yhteydenottoani varten. Soitin haastateltaville toukokuussa 2009, ja haastatteluajat sovittiin jo seuraavalle viikolle. Haastattelut tapahtuivat asukkaiden kotona. Jokainen haastattelu kesti noin tunnin. Ennen haastatteluja pyysin haastateltavia allekirjoittamaan suostumuksensa haastatteluun (liite 3). Suostumuksista toinen kappale jäi heille itselleen.

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä. Se kohdennetaan tiettyihin teemoihin, joista keskustellaan. Teemahaastattelussa korostetaan haastateltavien

elämysmaailmaa ja heidän määritelmiään tilanteista. Haastattelun aihepiirit, teema-alueet, ovat tiedossa. Kysymysten ja teemojen järjestys on kuitenkin vapaa, toisin kuin strukturoidussa haastattelussa, jolle on luonteenomaista kysymysten tarkka muoto ja järjestys. Teemahaastattelussa pyritään tavoittamaan tutkittavien ilmiöiden vivahteita ja tiivistämään ne siten, että kuvauksen uudet ulottuvuudet välittäisivät haastateltavien todellisia ajatuksia ja kokemuksia (Hirsjärvi & Hurme 1995, 36, 128).

Haastateltavista asukkaista kaksi oli naista ja yksi mies. Iältään haastateltavat olivat 73- 79 vuotta. Kaikki asuivat yksin. Kaksi haastateltavista oli asunut Hopeahovissa alusta alkaen, eli noin kolme vuotta. Yksi haastateltava oli muuttanut Hopeahoviin vähän yli vuosi sitten. Kaikki haastateltavat olivat muuttaneet Hopeahoviin Nokialta, yksi kerrostalosta, yksi rivitalosta ja yksi omakotitalosta.

5.3 Tutkimusaineistojen analysointi, luotettavuus ja eettisyys

Asukkaiden haastatteluja oli nauhoitettuna yhteensä yli kolme tuntia. Litteroin, eli muutin nauhoitukset tekstimuotoon, jotta pystyin paremmin tutkimaan niitä. Litterointi helpottaa tutkimusaineiston analysointia eli tutkimusaineiston järjestelmällistä läpikäyntiä, aineiston ryhmittelyä ja luokittelua (Vilkkä 2005, 115). Litteroin nauhoitukset sanatarkasti ja lähes kokonaan. Jätin litteroimatta joitain kohtia, lähinnä haastattelujen lopusta, kun keskustelu oli jo kääntynyt pois teema-aiheestaan. Litteroitua aineistoa tuli yhteensä 28 sivua.

Luin litteroidut haastattelut läpi ja jaoin niiden kysymykset ja vastaukset teema-alueittain. Teema-alueet muodostuivat tutkimuskysymyksistä. Merkitsin eri teema-alueet eri väreillä

litteroituihin haastatteluihin. Myös palveluohjaajien kyselylomakkeen kysymykset ja vastaukset jaoin teema-alueisiin. Kyselylomakkeen tiedot oli nopea käydä läpi ja jakaa teemoihin, koska niissä oli vain olennainen tieto. Haastattelujen läpikäyminen ja jakaminen teema-alueisiin oli työlästä, koska aineistoa oli paljon ja siinä oli tutkimuksen kannalta paljon myös epäolennaista tietoa. Olen liittänyt työhöni joitakin suoria lainauksia haastatteluista. Olen merkinnyt ne tunnuksin H1, H2 ja H3, eli ensimmäinen haastateltava, toinen haastateltava ja kolmas haastateltava.

Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä. Sisällönanalyysillä voidaan tarkoittaa kirjoitettujen, kuultujen tai nähtyjen sisältöjen analyysiä väljänä teoreettisena kehyksenä. Menetelmällä pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Sisällönanalyysillä tarkoitetaan pyrkimystä kuvata dokumenttien sisältöä sanallisesti. Aineistolähtöisessä analyysissä pyritään luomaan tutkimusaineistosta teoreettinen kokonaisuus. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä yhdistellään käsitteitä ja näin saadaan vastaus tutkimustehtävään. Empiirisestä aineistosta edetään kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi 2003, 93, 97, 105-107, 115).

Eettisesti kestävien tutkimustapojen yhteinen lähtökohta on ihmisarvon kunnioittaminen, joka ilmenee pyrkimyksenä turvata tutkittavien itsemääräämisoikeus, vahingoittumattomuus ja yksityisyys (Kuula 2006, 60). Haastateltavat saivat itse päättää, osallistuivatko he haastatteluun. Päätöksen tekemisen tueksi annoin heille tietoa haastattelusta ja siitä, mihin heidän vastauksiaan tultaisiin käyttämään. Haastateltavilla oli myös yhteystietoni, jos heille tulisi kysyttävää haastatteluun liittyen. Annoin myös tilaa ja aikaa heidän mahdollisille kysymyksilleen.

haastattelutilanteessa. Haastateltavien henkilöllisyys jäi vain minun tietooni, ja raportoinnin sekä suorat lainaukset olen tehnyt niin, että kenenkään henkilöllisyys ei paljastu niistä. Myös palveluohjaajien vastaukset olen tuonut raportissa esiin siten, että kenenkään henkilöllisyys ei ole niistä yksilöitävissä. Materiaalia, jonka keräsin opinnäytetyöhöni, en tule käyttämään muuta kuin opinnäytetyötäni varten.

Jokaisen tutkimuksen tavoitteena tulisi olla tulosten ja todellisuuden mahdollisimman hyvä vastaavuus. Teemahaastattelulla tehdään oikeutta todellisuuden moni-ilmeisyydelle. Siinä pyritään tavoittamaan tutkittavien ilmiöiden vivahteita ja tiivistämään ne siten, että kuvauksen uudet ulottuvuudet välittäisivät haastateltavien todellisia ajatuksia ja kokemuksia (Hirsjärvi ym. 1995, 128). Laadullisen tutkimuksen voi sanoa olevan luotettava, kun tutkimuksen tutkimuskohde ja tulkittu materiaali ovat yhteensopivia eikä teorianmuodostukseen ole vaikuttaneet epäolennaiset tai satunnaiset tekijät (Varto 1992, 103-104, Vilkan 2005, 158 mukaan). Laadullisen tutkimuksen ongelmaksi myönnetään se, että ei ole olemassa objektiivisia havaintoja sinällään, vaan jo käytetyt käsitteet, tutkimusasetelma ja menetelmät ovat tutkijan asettamia ja vaikuttavat aina tuloksiin. Kysymys on, voiko tutkija kontrolloida, että analyysi tapahtuu aineiston tiedonantajien ehdoilla eikä tutkijan ennakkoluulojen perusteella (Tuomi & Sarajärvi 2003, 98).

6 PALVELUOHJAAJAN TYÖN SISÄLTÖ JA TAVOITTEET KOTOSALLA SÄÄTIÖSSÄ

Ensimmäinen tutkimuskysymykseni koski palveluohjaajien työn sisältöä ja tavoitteita. Kyselyssä palveluohjaajille pyysin heitä kuvaamaan omin sanoin, millaisista tehtävistä palveluohjaajan työ muodostuu Kotosalla Säätiössä. Jokainen kolmesta

palveluohjaajasta mainitsi talojen viikko-ohjelman ja viriketoiminnan järjestämisen. Myös se oli mainittu, että palveluohjaaja suunnittelee ohjelman sisällön. Kaksi palveluohjaajaa mainitsi asukkaiden arjessa apuna olemisen, ja kaksi palveluohjaajista mainitsi asukkaiden kuuntelemisen. Yksittäisiä mainintoja palveluohjaajan tehtävistä oli verkostojen luominen ja samalla Kotosalla -asumisen tutuksi tekeminen sekä palvelujen järjestäminen, tilapäiset pienet avut, saattoreissut ja asioiden järjestäminen eri yhteistyötahojen kanssa. Yhteistyötahoiksi mainittiin palveluremonttimies, kiinteistöhuolto, apteekki, kuntoutus, kotipalvelu, omaiset, erilaiset järjestöt ynnä muut.

Asukkaiden haastatteluissa tuli esille, että asukkaat eivät kovin hyvin tiedä, mitä palveluohjaajan työhön kuuluu. Kaksi haastateltavaa sanoi, ettei tiedä, mitä palveluohjaaja tekee. Yksi haastateltavista tiesi palveluohjaajan hakevan avun ja kohdentavan sen. Hän kuvasi palveluohjaajan myös ”pelastavan konfliktitilanteen”. Hän arveli palveluohjaajan työssä haastavaa olevan sen, että pitää tietää, missä vaiheessa puuttua, jos asukas esimerkiksi dementoituu niin, ettei enää selviä senioritalossa.

Pyysin palveluohjaajia kuvaamaan, millaisia tavoitteita heidän näkemyksensä mukaan palveluohjauksella on asukkaiden, omaisten ja läheisten, yhteistyökumppaneiden sekä yhteiskunnan kannalta. Olen koonnut vastaukset alla olevaan taulukkoon.

TAULUKKO 1. Palveluohjaajien työn tavoitteet

Tavoitteet

Asiakkaat	<ul style="list-style-type: none"> - kotona asumisen tukeminen (mainittu kaksi kertaa) - turvallisuus (mainittu kaksi kertaa) - yhteisöllisyys (mainittu kaksi kertaa) - arjen tukeminen - asumisviihtyvyys - luotettavan avun ja tuen tarjoaminen - avun hankkiminen tarvittaessa - sosiaalisiin tilanteisiin kannustaminen virike- ja liikuntahetkien avulla
Omaiset, läheiset	<ul style="list-style-type: none"> - tiedon, avun ja tuen tarjoaminen - neuvonta - turvallisuus (mainittu kaksi kertaa) - osaltaan omaisen jaksamisen helpottaminen
Yhteistyökumppanit	<ul style="list-style-type: none"> - toiminnasta tiedottaminen (mainittu kaksi kertaa) - yhteistyö / yhteistyön kehittäminen (mainittu kaksi kertaa) - joustavuus ja palvelujen saatavuus - tiedon välittäminen / saaminen asukkaasta, jos se on tarpeellista
Yhteiskunta	<ul style="list-style-type: none"> - kotona asumisen tukeminen (mainittu kolme kertaa) - vähentää / täydentää kunnallisia palveluita ja niiden käyttöä

7 TOIMINTAKYVYN TUKEMINEN PALVELUOHJAAJAN TYÖSSÄ

Ikääntymisen myötä toimintakyvyssä tapahtuu muutoksia. Senioritalojen tarkoitus on tukea ikääntyvän ihmisen arjessa selviytymistä ja tukea kotona asumista. Moni senioritalon asukas on asunut pitkään, vuosikymmeniäkin, edellisessä asunnossaan, ja senioritaloon muutto on monelle sopeutumista vaativa asia. Kaikki haastateltavat puhuivat sopeutumisesta; on ollut jollain lailla sopeuduttava muutokseen. Haastateltavien mukaan siinä on auttanut se, että on ymmärtänyt että ei enää selviä vanhassa asunnossaan ja senioritalon esteettömässä ympäristössä on ollut helpompi pärjätä. Haastateltavat pitivät hyvinä asioina sitä, että on tilaa liikkua sekä sitä, että senioritalossa yksityisyys ja elämisen laatu säilyvät. On mahdollista saada tarvittaessa apua ja osallistua toimintaan ja yhdessäoloon, mutta halutessaan voi olla myös osallistumatta.

Siis tää on aivan sama, kun jos mä asuisin kerrostalossa. Mä lähdän täältä, paan oven kiinni ja meen hissillä tosta tonne, siis ei mun tarte välittää, että mitä täällä muuten tapahtuu, jos mä en halua. Saa osallistuakin, niin. Ja sekin on, että jos tällästä niin kun sairautta tulee, niin sitten saa sitä apua ja he hakee sit sitä apua, jos tarttee. (H3)

Yksi haastateltava kuvaa muutokseen sopeutumista sovintotyön tekemisenä. Yksi kertoi sopeutuneensa ”muristen”. Kaikki haastateltavat olivat joutuneet tekemään jonkinlaista työtä itsensä kanssa sopeutuakseen. Sopeutumista on helpottanut haastateltavien mukaan huumorintaju, oma aktiivisuus, talon hyvä henki ja yhteiset tilaisuudet.

Toimintakyvyn heikentyessä ihminen joutuu pohtimaan, mitkä aikaisemmat toiminnot ja harrastukset eivät enää tarjoa sitä haastetta tai merkitystä kuin aikaisemmin. Terveiden ja toimintakyvyn muuttuessa ikääntynyt ihminen luopuu

useimmiten ensimmäiseksi harrastus- ja vapaa-ajan toiminnoistaan selviytyäkseen arjen välttämättömistä toiminnoista. Vapaa-ajan toiminnot muuttuvat, kun harrastuksiin osallistuminen vaikeutuu ja sosiaaliset suhteet vähenevät. Tässä vaiheessa tarvitaan aktiivista ulkopuolista tukea ja konkreettista apua, jotta osallistuminen vapaa-ajan toimintoihin mahdollistuu (toim. Lyyra ym. 2007, 97, 105.). Kaikki palveluohjaajat mainitsivat yhdeksi työnsä osa-alueeksi viriketoiminnan järjestämisen. Viriketoimintaan ja vapaa-aikaan liittyvä sosiaalinen toiminta luonnostaan laajentaa sosiaalista verkostoa ja mahdollistaa sosiaalisen tuen erilaisissa elämäntilanteissa. Vapaa-ajan toiminnot myös, ollessaan vapaasti valittuja ja vapaaehtoisia, antavat hallinnan ja kontrollin tunnetta, minkä seurauksena itsetunto ja sitä kautta selviytymisen tunne vaikeista tilanteista vahvistuu (Lyyra ym. 2007, 90).

Palveluohjaaja poistaa osallistumisen esteitä ja mahdollistaa osallisuuden. Osallistumiseen vaikuttavat yksilön sisäiset esteet, yksilöiden väliset esteet ja rakenteelliset esteet. Osallisuus mahdollistetaan, kun yksilölliset harrastustarpeet otetaan huomioon osana muita palveluja ja toiminnot valitaan yhdessä. Ryhmätoiminnot suunnitellaan sisällöiltään ikääntyneen ihmisen tarpeisiin ja ohjaajilla on tietoa ja taitoa kohdata ja ohjata ikääntyneitä ihmisiä heidän erilaisissa vapaa-ajan toiminnoissaan. Harrastustoiminnan tarjonnan tulisi olla kattavaa, edullista ja ohjaus ikääntyneille ihmisille suunniteltua (Lyyra ym. 2007, 93).

Harrastustoiminnoista halutaan saada mielihyvää. Iäkäs ihminen haluaa myös haasteita, kokeilla rajojaan, oppia uutta sekä saada erilaisista toiminnoista jäsenystä päivään ja viikkoon. Vapaa-ajalle annetaan työnomaisia merkityksiä. Toisaalta oleellista on myös toiminnan odottaminen, siihen valmistautuminen sekä myöhemmin sen kertaaminen, siitä keskustelu ja yhdessä

muisteleminen. Arjen mielekkyys ei synny vain perustoiminnoista selviytymisestä, vaan vaihtelevista ja kokemuksellisista tapahtumista. Rikas ja monipuolinen roolirepertuaari antaa tunteen elämän merkityksellisyydestä ja jatkuvuudesta sekä omasta hyödyllisyydestä (Lyyra ym. 2007, 99, 102).

Iäkkään ihmisen sisäisten toimintojen hierarkian ja merkitysten ymmärtäminen auttaa ylläpitämään vapaa-ajan toimintoja ja tarjoamaan tarvittaessa uusia toimintoja. Parhaimmillaan ohjattu toiminta ja yhteiset tilaisuudet tuottavat ainutlaatuisia kokemuksia mukana olemisesta ja yhteenkuuluvuudesta. Toisten tekemisten seuraaminen voi antaa myös kokemuksen aktiivisesta mukana tekemisestä. Vapaa-ajan toiminnot edistävät hyvinvointia ja elämänlaatua silloin, kun ne ovat yksilölle itselleen merkityksellisiä. Elämän muutos- ja käännekohtissa ikääntyneet ihmiset tarvitsevat erityistä tukea uusien verkostojen löytämiseen ja vapaa-ajan harrastusten jatkamiseen (Lyyra ym. 2007, 94, 108).

8 PALVELUOHJAAJA MUKANA ASUKKAIDEN ARJESSA

Kysyin asukkailta haastattelussa, miten ja millaisissa asioissa palveluohjaaja on mukana heidän arjessaan. Jokainen haastateltava mainitsi palveluohjaajan tuovan turvallisuutta. Turvaa toi se, että tietää, että palveluohjaaja on olemassa.

Heijän olemassaolonsa luo sitä turvallisuutta. ---Kaikkihan perustuu siihen, että sulla on hyvä ja turvallista elää. (H2)

Kysyttäessä ihmisiltä, mitä he arvostavat eniten, vastaus on yleensä terveys ja turvallisuus. Turvallisuus arvona on varmuutta. Se on myös vaarattomuutta, tapaturmien,

onnettomuuksien, katastrofien, väkivallan ja rikollisuuden poissaoloa. Se on levollisuutta (Kaufmann 1970, 340, Seppäsen, Kariston & Krögerin 2007, 168 mukaan). Ikääntyessä turvattomuus lisääntyy oman toimintakyvyn heikkenemisen vuoksi. Ikääntyessä turvattomuutta saattavat aiheuttaa pelko autonomian menettämisestä, yksin asuminen, yksinäisyys ja pelko palvelujen heikkenemisestä. Ikääntyvillä on tarve puhua, kertoa elämäkokemuksia, käydä läpi elämyksiä ja reflektoida niitä. Omat sosiaaliset verkostot ovat luonnollinen tuki, mutta ammatillinen auttaminen voi tarjota tukea voimavarojen ylläpitämiseksi ja palauttamiseksi kriittisessä iässä (Seppänen ym. 2007, 176, 179).

Kaikki kolme haastateltavaa kertoivat palveluohjaajan olevan mukana jokapäiväisissä asioissa. Esimerkkeiksi jokapäiväisistä asioista mainittiin muun muassa apu pienissä asioissa, kuten postimerkkien tuomisessa, ruuan tuominen ravintolasta silloin kun itse ei pääse sinne, apuvälineiden hankkiminen, ajan tilaaminen laboratorioon, verenpaineen mittaaminen ja apteekkiasioiden järjestäminen. Kaikki haastateltavat kokivat saaneensa palveluohjaajilta apua aina kun olivat sitä tarvinneet. Haastateltavat kuvailivat palveluohjaajia palvelualttiiksi. Heitä kuvattiin myös muun muassa sanoilla ”ihana enkeli” ja ”aivan ihana”.

Toihan on aivan ihana enkeli toi palveluohjaaja, että kaikki toimii --- ja kysyy nyt oikeestaan mitä vaan, niin aina se käy, hymyssä suin. (H1)

Yksi haastateltava piti tärkeänä luottamuksellisia keskusteluja palveluohjaajan kanssa. Hän kertoi peilaavansa omia elämäkuvioitaan näiden keskustelujen kautta. Myös se koettiin tärkeäksi, että palveluohjaajia sai mennä tervehtimään ja vaihtamaan kuulumisia.

Hyvältä tuntuu, kun siellä on ovi auki, ja kauppaan mennessä, tai johonki, niin sanotaan hei. Se on jo se ensimmäinen kosketus, ja kyllä jo se että tää palveluohjaaja on olemassa. --- On tehty selväksi, että hänen luokse saa mennä asian kun asian kanssa. (H2)

Asukkaat kokevat hyväksi, että palveluohjaajan luokse voi mennä ilman että olisi jokin ”ongelma”. He kokevat tulevansa kohdatuiksi. Kaikki ihmisten välinen kohtaaminen voikin tapahtua vain ihmisyyden välityksellä. Aito kohtaamisen tila syntyy, kun ihmisten elämänpiirit saavat kosketuspinnan keskenään. Se ei tapahdu ymmärtämisen, vaan vakavasti ottamisen, läsnäolon ja jakamisen kautta. Jakaminen ja läsnä oleminen edellyttävät oman ihmisyyden alttiiksi laittamista ja ulkoa opituista vuorosanoista luopumista. Kosketuspinta elämänpiirien välille syntyy, kun osapuolet ovat valmiita sekä jakamaan omaansa että vastaanottamaan sitä, mitä toinen jakaa (Mattila 2007, 12-14).

Kohtaaminen on usein hyvin arkista kanssakäymistä. Sen olennainen perusta on lähimmäisyydessä, kanssakulkemisessa ja ihmisyydessä. Luonnollinen ja arkinen kohtaaminen on aitoa ja yksinkertaista. Ihminen asettuu kasvokkain toisen ihmisen kanssa ja haluaa jakaa ihmisyyden iloineen ja kipuiheen. Todellista kohtaamista ei voi suorittaa, vaan se täytyy toteuttaa olemalla. Se on pysähtymistä, viipymistä ja yhdessä kulkemista vuorovaikutuksessa (Mattila 2007, 32-33).

Esimerkiksi nyt kun mä sinun kanssas juttelen, niin mä oonkin nuori ihminen, en mä ookaan vanha. --- Ikä häviää. --
- Kun sieltä tulee sitä nuoren ihmisen elämää arkipäivään, niin se antaa meille sitä jotakin. (H2)

9 PALVELUOHJAAJAN TYÖN KEHITTÄMINEN

Pyysin palveluohjaajia kertomaan, millaista osaamista palveluohjaajalla on tarpeen olla. Kahden palveluohjaajan vastauksessa mainittiin ammatillisuus. Muita vastauksia oli vuorovaikutustaidot ja monipuolisuus. Oma persoona mainittiin tärkeäksi työvälineeksi, ja sosiaali- ja terveysalan koulutuksen ja työkokemuksen koettiin olevan eduksi.

Kysyin palveluohjaajilta myös, minkälaisista taidoista olisi hyötyä palveluohjaajan työssä. Kahdessa vastauksessa mainittiin joko tekninen osaaminen tai tekniset taidot. Kahdessa vastauksessa mainittiin toiminnan ohjaamisen taidot, erityisesti liikunnan ohjaaminen. Kahdessa vastauksessa mainittiin myös joko terveydenhoidollinen osaaminen tai sairaanhoidon tietotaito. Vuorovaikutustaidot mainittiin yhdessä vastauksessa.

Pyysin palveluohjaajia kertomaan, minkälaisia lisäopintoja he toivoisivat ajatellen tehtäväänsä Kotosalla Säätiön palveluohjaajana. Kaikki kolme palveluohjaajaa mainitsivat toiminnalliset ohjaukset, erityisesti he toivovat liikunnan ohjauksen lisäkoulutusta. Kahdessa vastauksessa toivottiin sosiaalialan syventäviä opintoja. Toisessa oli tarkennettu opinnoiksi erityisesti vanhustyö. Yksittäisiä toiveita lisäkoulutuksesta saivat myös kädentaidot ja terveysalan opinnot.

Osaamista voi kehittää eri ulottuvuuksilla. Substanssiosaaminen tarkoittaa sitä, että ammattilainen tietää ja tuntee alansa. Substanssi tarkoittaa asiasisältöä, ainetta ja ainesta. Kun substanssiosaamista tarkastellaan dialogisuuden näkökulmasta, keskeistä on, kuinka ammattilainen käyttää

substanssiosaamistaan. Laaja-alaista osaamista on kyetä hyödyntämään muiden substanssiosaamista (Mönkkönen 2007, 23). Näkisin, että sen lisäksi, että palveluohjaajat tuntevat oman alansa, heidän työssään on tärkeää hyödyntää myös muiden osaamista. Palveluohjaajan tulee tietää, mistä löytää tieto, luoda kontaktit ja verkostot ja koordinoida muiden osaaminen asiakkaiden käytettäväksi.

Se, että apu osataan kohdentaa ja asiakas saa tarkoituksenmukaista tukea oikeaan aikaan, on prosessiosaamista. Asiakastyön tulee olla tavoitteellista toimintaa. Asiakkaan kanssa on tehtävä konkreettisia etenemissuunnitelmia, joiden vaiheita myös arvioidaan. Prosessiosaamisessa on tärkeää havaita, että kukin tarvitsee oman aikansa oivallustensa kehittymiselle. Tavoitteet pilkotaan asiakkaalle sopivan kokoiseksi. Työelämän jatkuvista muutoksista selviytyäkseen ammattilaiset tarvitsevat työssään yhä enemmän kehittämiseen liittyvää osaamista (Mönkkönen 2007, 23-26).

Kuten palveluohjaajat vastauksissaan kertoivatkin, yksi tärkeä osaamisen alue heidän työssään on vuorovaikutusosaaminen. Vuorovaikutusosaaminen käsittää kaikki kommunikoinnin ja suhteiden luomisen taidot. On myös hyvä ymmärtää teoriaa siitä, kuinka kommunikaatio rakentuu, kuinka erilaiset näkemykset pääsevät esiin ja kuinka vuorovaikutus tuottaa uutta ymmärrystä. Osaaminen edellyttää myös vuorovaikutusta arvioivien käsitteiden hallintaa. Yksi keskeinen käsite vuorovaikutusosaamisen arvioinnissa on dialogisuus. Dialogisuus voidaan määritellä eräänlaiseksi asenteelliseksi rohkeudeksi astua asiakkaan kanssa samalle tietämättömyyden ja yhteisen hämmennyksen alueelle ja löytää sieltä uusia oivalluksia. Vuorovaikutusosaaminen on haastavaa, koska tilanteet vaihtuvat ja ihmisten välisissä suhteissa ei voi koskaan

olla valmis tai varma jonkin metodin toimivuudesta. Koskaan ei voi tarkkaan ennustaa dialogisten hetkien syntymistä tai sitä, milloin jotakin merkittävää tapahtuu ihmisten välillä (Mönkkönen 2007, 28-29).

Dialogisessa asiakassuhteessa suhde on molemminpuolisen ymmärtämisen rakentamista, jossa ei mennä vain työntekijän tai vain asiakkaan ehdoilla, vaan molempien ehdoilla. Osapuolet pääsevät luomaan tilannetta ja vaikuttamaan siihen. Tärkeä elementti on vastavuoroisuus. Erilaiset näkemykset saatetaan toistensa yhteyteen, jolloin totuutta myös koetellaan yhdessä. Dialogisuus ei ole pelkkää puhetta, toisen kuuntelua tai keskustelua. Se on enemmän, ja parhaimmillaan molemmat osapuolet oppivat ja voivat muuttaa mielipiteitään ja asenteitaan (Mönkkönen 2007, 87-88).

Humanistisen ihmiskäsityksen mukaan ihminen on osa sitä kulttuuria ja yhteiskuntaa, jossa hän elää. Ihminen on vapaa valitsemaan ja hänellä on vastuu teoistaan. Auttamisen tavoitteena on ylläpitää ja edistää asiakkaan omaa elämän hallintaa. Asiakas ei ole passiivinen, vaan aktiivinen ja auttamisen tavoitteena on tukea hänen omaa aktiivisuuttaan ja toimintakykyään. Työntekijän on selvitettävä itselleen, miksi asiakas tarvitsee apua ja asiakkaalleen, mihin auttamisella pyritään. Auttamisen vuorovaikutusprosessissa asiakas ei ole objekti vaan aktiivinen ja osallistuva subjekti (Ahonen 1992, 20-21, 49).

Asukkaiden teemahaastatteluissa kaikki kolme haastateltavaa kertoivat olevansa tyytyväisiä palveluohjaukseen ja palveluohjaajiin. Järjestettyyn toimintaan oltiin tyytyväisiä, mutta joitakin toiveitakin tuli esille. Asukkaat toivoivat muun muassa haitaripartiota ja muita sen tyyllisiä tapahtumia, runojen lausuntaa, omaisten tapahtumaa ja keskusteluryhmää.

Keskusteluryhmän aiheiksi asukas ehdotti ihmissuhteita, ikääntymistä, terveyttä, terveyden ylläpitoa ja oman itsensä tuntemista.

Yksi haastateltava toivoo palveluohjaajilta ”pönkittämistä” ja tukea. Toinen haastateltava toivoo myös asukkaisiin lisää omaa aktiivisuutta.

Näihin ihmisiin pitäis saaha sitä aktiivisuutta, että niin kun se jonkun asian järjestäminen lähtis niin kun meistä, eikä vain passiivisena odoteta sitä, että tuota ohjaaja tekee, ja tekee kaiken valmiiksi. --- Meillä varmaan on tässä ikäluokassa vielä tämä passiivinen asennoituminen tällaiseen yhteistoimintaan. --- Tällöinen harrastustoiminta, että onko meille tuotu se niin valmiina? (H2)

Haastattelun edetessä käy kuitenkin ilmi, että Nokian Hopeahovissa on asukkaiden omasta aloitteesta käynnistynyt jo lauluryhmä ja leipomisryhmä. Myös esiintyjä taloon on saatu asukkaiden omista harrastusverkostoista. Toteammekin haastateltavan kanssa, että aktiivisuutta asukkaista löytyy, mutta se pitäisi saada enemmän ja paremmin tuotua esille.

Kaikki kolme haastateltavaa kertovat olevansa tyytyväisiä palveluohjaukseen ja palveluohjaajiin, mutta kaksi haastateltavista tuo kuitenkin esille asukkaiden epätasa-arvoisen aseman. He kertovat kokevansa, että ne jotka osaavat vaatia, saavat enemmän palveluohjaajien huomiota ja palveluita.

Siellä on oikeestaan pari sellasta, jolla on muka etuoikeus. Ne on niin kun siellä melkein aina. (H1)

Palveluohjaajien on varmastikin vaikea priorisoida sitä, kuka oikeasti tarvitsee palvelua. Vaikeaa on varmasti myös huomata palveluiden tarve sellaisilla asukkailla, jotka eivät tuo

ongelmiaan esille ja ole pyytämässä palveluja. Palveluohjaajilta vaaditaan ammattitaitoa huomata, missä vaiheessa, ja minkälaista apua tarvitaan. On myös osattava arvioida, koska ja missä tilanteissa palveluohjausta ei enää tarvita. Palveluohjauksen tarkoituksena on tukea ja edistää asiakkaan omia voimavaroja ja omaa selviytymistä. Suominen ja Tuominen (2007, 20) tuovat myös esille sen, että palveluohjauksesta saattaa helposti muodostua palvelujärjestelmille kuuluvien palveluiden tuottaja tai niiden korvaaja. Tähän rooliin palveluohjaajaa voivat houkuttaa palveluntuottajien niukat resurssit, asiakkaan toive tai jopa liiallinen asiakkaan tilanteen ymmärtäminen.

Kaksi haastateltavista haluaa tuoda esille kehittämisajatuksiaan koskien koko Kotosalla -konseptia. Heidän mielestään Kotosalla -taloja tulisi markkinoida paremmin ja kertoa ihmisille paremmin, minkälaista Kotosalla -asuminen on. He ovat kohdanneet ihmisten väärää käsityksiä Kotosalla -asumisesta ja arvelevat monen mieltävän Kotosalla -talot palvelutaloiksi.

Tänne alkuun tuli liian huonokuntoista väkeä, jotka sitten purnasivat, että kun tääl ei ookaan sitä, että kun ei oo yöpävystystä eikä mittään, et sillen mä niin kun hölmistyin, että oliko ne ihmiset niin, että ne ei tajunnut sitä, että tämä ei oo sellasen henkilön paikka, joka ei ite jaks mitään. (H2)

Ne vanhat ihmiset --- he ei käsittänyt tätä systeemiä. --- En tiedä, että mieltääkö ne palvelutaloks tän. (H3)

Yksi haastateltava ajattelee, että senioritaloihin olisi hyvä muuttaa jo aikaisemmin ja ennakoiden, silloin kun toimintakyky on vielä hyvä. Hän kertoo, että on itsekin muuttanut Kotosalla -taloön varsin iäkkäänä, ja harmittelee, että Kotosalla -taloa ei ollut Nokialla vielä silloin, kun hän oli nuorempi.

Kysyessäni haasteellisimpia palveluohjaajan tehtäviä, sain jokaiselta palveluohjaajalta melko samansuuntaisia vastauksia. Kaikki kolme pitivät haasteellisimpina ristiriitatilanteita ja konflikteja sekä asukkaiden välillä että asukkaiden ja omaisten tai asukkaiden ja rakennuttajan välillä. Palveluohjaajat kokevat haasteellisena ristiriitatilanteissa ihmisten välillä olemisen. Myös mielenterveys- ja päihdeongelmat koettiin haasteellisiksi. Yksittäisiä mainintoja haasteellisimmista tehtävistä oli myös tukena oleminen vaikean sairauden edetessä, vaativat omaiset, kotipalvelun saaminen asiakkaalle ja sairaat, jotka eivät itse tiedosta tilaansa.

Ajatuksia palveluohjaajan työn ja työn sisällön kehittamisestä kaksi palveluohjaajaa toivoo enemmän aikaa toiminnan suunnitteluun sekä yksilölliseen ohjaukseen ja kanssakäymiseen. Enemmän toivotaan myös sairaanhoidollisia palveluja ja parempaa tutustumista yhteiskunnan palveluverkostoon.

Jokainen kolmesta palveluohjaajasta kuvaa työtänsä monipuoliseksi. Kaksi mainitsee lisäksi, että jokainen päivä on erilainen. Palveluohjaajat kokevat myös oppivansa paljon ikäihmisiltä. Yksi mainitsee saavansa toteuttaa aikaisempien tehtäviensä ja opintojensa kautta saamiaan oppeja. Yksi haluaa tuoda esille tärkeän asian oman jaksamisensa huolehtimisesta.

10 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkimusaineistoni palveluohjaajien osalta on kattava, koska kaikki kolme tällä hetkellä töissä olevaa Kotosalla Säätiön palveluohjaajaa vastasivat kyselyyn. Asukkaiden osalta tutkimusaineisto on pieni. Teemahaastattelujen tarkoitus on tuoda esille subjektiivisia kokemuksia. Haastatteluissa tuli esille joitakin samankaltaisuuksia vastaajien kesken. Kaikki kolme

haastateltavaa esimerkiksi olivat tyytyväisiä palveluohjaukseen ja –ohjaajiin ja kokivat heidän läsnäolonsa lisäävän turvallisuutta.

Palveluohjaajat kuvasivat työnsä sisällöksi harrastustoiminnan suunnittelun ja ohjauksen, yksilölliset ohjauskeskustelut asukkaiden kanssa, kuuntelijana olemisen, palvelujen järjestämisen ja arjen apuna olemisen. Pyysin palveluohjaajia erittelemään työnsä tavoitteet asiakkaitten, omaisten, yhteistyökumppaneiden ja yhteiskunnan kannalta. Kokosin vastaukset taulukkoon, joka on luvussa kuusi. Työnsä tavoitteiksi palveluohjaajat määrittelevät kotona asumisen tukemisen, kunnallisten palveluiden vähentämisen / täydentämisen, yhteistyön eri toimijoiden kanssa, omasta toiminnasta tiedottamisen, tuen ja avun turvaamisen asukkaille ja heidän omaisilleen ja yhteisöllisyyden edistämisen. Kaikki kolme palveluohjaajaa toivoivat lisäkoulutusta ryhmien ohjaamiseen, erityisesti liikunnan ohjaukseen. Terveysalan koulutusta toivottiin myös, ja terveysalan osaamista katsottiin olevan hyötyä. Myös syventäviä sosiaalialan opintoja toivottiin oman ammattitaidon ylläpitämiseen.

Asukkaat eivät tienneet kovin selkeästi, mistä kaikesta palveluohjaajan työ koostuu ja mitä siihen kuuluu. Kaksi haastateltavaa sanoi, ettei tiedä, mitä palveluohjaaja tekee. Yksi haastateltava osasi määritellä, että palveluohjaaja hankkii tarvittavan avun ja kohdentaa sen. Kaikki kolme haastateltavaa kertoivat palveluohjaajan läsnäolon lisäävän turvallisuutta. Palveluohjaajien luokse koettiin olevan mutkatonta mennä ja pelkästään tieto siitä, että he ovat tarvittaessa käytettävissä koettiin tärkeäksi ja merkitykselliseksi. Haastateltavat esittivät toiveita koskien Kotosalla –tapauksia ja asumista ylipäätänsä. Palveluohjaukseen ja –ohjaajiin oltiin tyytyväisiä.

Opinnäytetyöni prosessi on ollut haastava ja mielenkiintoinen. Työssäni haastavaa on ollut aiheen rajaaminen. Käsitteet palveluohjaus, ikääntyminen ja toimintakyky ovat niin laajoja, että rajausta on ollut pakko tehdä koko ajan. Myös vuorovaikutuksesta ja dialogisuudesta olisi voinut kirjoittaa paljon enemmän.

Opinnäytetyön tekemisen myötä olen oppinut paljon lisää itse aiheesta. Syventyminen palveluohjauksen määritelmiin, teorioihin ja tavoitteisiin on laajentanut näkemystäni palveluohjauksesta ja työstä palveluohjaajana. Opinnäytetyöni kautta on entistä helpompi reflektoida itseään työntekijänä. Työtä tehdessäni olen myös miettinyt väestön ikääntymistä ja sen vaikutusta yhteiskuntaan ja erityisesti hyvinvointiyhteiskuntaan. Spekulaatioita hyvinvointiyhteiskunnan romahtamisesta väestön ikääntymisen ja työväestön suhteellisen määrän vähentymisen myötä on ollut. Todennäköistä joka tapauksessa on, että palvelujärjestelmä muuttuu, koska palveluja ikääntyvälle väestölle tarvitaan enemmän. Hyvin mahdollista on, että yhteiskunnan rooli palvelujen järjestäjänä vähenee ja yksilön oma vastuu kasvaa.

Uskon, että tulevaisuuden seniorikansalaiset ovat erilaisia kuin tämän päivän ikäihmiset. Tällä hetkellä ikääntyvät ovat pääosin tyytyväisiä saamiinsa palveluihin. Tulevaisuuden seniorikansalaisten tulotaso on korkeampi kuin aikaisempien sukupolvien. He osaavat myös vaatia itselleen palveluja ja ovat myös valmiita maksamaan niistä. Eliniän kasvun myötä on odotettavissa entistä enemmän aktiivisia seniorivuotia. Kolmannen iän seniorikansalaiset ovat aktiivisia kuluttajia ja palveluiden käyttäjiä.

Palvelujärjestelmää on moitittu hajanaiseksi. Kaikki eivät tiedä, mistä tarvittavia palveluja voisi hakea tai mitä tukia ja etuja

heille kuuluisi. Laitoshoitoa vähennetään ja avohoitoa suositaan entistä enemmän. Palveluja käyttävien ihmisten tarpeet ovat haastavampia ja ongelmat monisyisempiä kuin aikaisemmin. Moniammatillista yhteistyötä tarvitaan enemmän vastaamaan tulevaisuuden haasteisiin. Palveluohjaus kokoaa tarvittavat palvelut kokonaisuudeksi ja auttaa asiakasta suunnistamaan erilaisten palveluiden ja tukien viidakossa. Näen palveluohjauksen roolin tulevaisuudessa myös suuressa määrin ennaltaehkäisevänä toimenpiteenä.

Sen lisäksi, että opinnäytetyöprosessin aikana olen oppinut paljon itse tutkittavasta asiasta, olen oppinut paljon myös tutkimuksen tekemisestä. Minulla ei ole aikaisempaa kokemusta haastattelujen tekemisestä, mutta se tuntui hyvin luontevalta. Luottamus ja keskusteluyhteys haastattelutilanteissa syntyi helposti. Kaikki kolme haastateltavaa kertoivat mielellään kokemuksistaan. Uskon, että haastateltavana oleminen ja omien näkemysten esille tuominen on ollut heille voimauttava kokemus. Mielestäni haastattelukysymykset olin asettanut melko onnistuneesti, mutta jos tekisin haastattelun uudestaan, muuttaisin tai tarkentaisin joitakin kysymyksiä. Tarkentavia kysymyksiä tekisin toimintakyvyn tukemisesta. Palveluohjauksen merkityksestä ja siitä, kuinka palveluohjaaja on mukana arjessa, sain eniten haastattelumateriaalia. Opin, että on tärkeää asettaa haastattelukysymykset huolella sekä miettiä ja rajata aihealueet tarkkaan jo etukäteen ennen haastattelua. Haastattelumateriaalia kertyy helposti paljon, ja sen läpikäyminen vie aikaa. Kaikki materiaali kun pitää litteroida ja analysoida.

Palveluohjaajien kyselylomakkeita analysoidessa ja vastauksia luokitellessa mietin, että olisi ollut mielenkiintoista haastatella heitäkin ja syventää kyselylomakkeen vastauksia ja saada heidän laajempia näkemyksiään työstään. Tällöin opinnäytetyö olisi

kuitenkin paisunut liian laajaksi. Jo nyt materiaalia työhön oli paljon. Palveluohjaajat nostivat yhteisöllisyyden yhdeksi työnsä tavoitteeksi. Yhteisöllisyyttä, sen merkitystä ja rakentamista olisi mielestäni aiheellista tutkia enemmän. Tulevaisuuden lisääntyvä juurettomuus ja yhteiskunnan mahdollinen vähentyvä rooli palveluiden järjestäjänä lisännevät yhteisöjen merkitystä ja yhteisölähtöisen sosiaalityön tarvetta.

LÄHTEET

Ahonen, H. 1992. Vuorovaikutus auttamisen välineenä. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Ala-Nikkola, M. & Sipilä, J. 1996. Yksilökohtainen palveluohjaus käytäntönä. Stakes raportteja 215. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Alasuutari, P. 1994. Laadullinen tutkimus. 2. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Baltes, P. B. & Baltes, M. M. 1990. Psychological perspectives on successful aging: The model of selective optimization with compensation. Teoksessa P. B. Baltes & M. M. Baltes (toim.) Successful aging. Perspectives from the behavioural sciences. New York: Cambridge University Press, 1-34.

English, H. B. & English, A. C. 1958. A comprehensive dictionary of psychological and psychoanalytical terms: A guide to usage. New York: Longmans, Green.

Helander, V. 2006. Seniorikansalainen voimavarana. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Helin, S. 2000. Iäkkäiden henkilöiden toimintakyvyn heikkeneminen ja sen kompensatioprosessi. Jyväskylä: Jyväskylä University Printing House.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 1995. Teemahaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakes raportteja. Helsinki: Valopaino Oy.

Ikäihmisten palvelujen laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriö julkaisuja 2008:3. Sosiaali- ja terveysministeriö. Suomen kuntaliitto. Helsinki 2008.

Jyrkämä, J. & Randell, S. 1987. Vanheneminen ja yhteiskunta. Vanhuuden ja vanhenemisen tarkastelua suomalaisen sosiaaligerontologisen tutkimuksen pohjalta. Tampereen yliopiston sosiologian ja sosiaalipsykologian laitoksen työraportteja. Sarja B. Tampere 1987.

Kaufmann, F. 1970. Sicherheit als soziologisches und sozialpolitisches Problem. Untersuchungen zu einer Wertidee hochdifferenzierter Gesellschaften. Neue Folge Nr. 31. Stuttgart: Ferdinand Enke Verlag.

Koskinen, S. 2004. Muuttuvat asenteet ja kehittyvät rakenteet. Kirjassa S. Heimonen & S. Tervonen (toim.) Muistihäiriö ja dementia-työn palapeli. Helsinki: Edita.

Koskinen, S., Aalto, L., Hakonen, S. & Päivärinta, E. 1998. Vanhustyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Lyyra, T., Pikkarainen, A. & Tiilikainen, P. 2007. Vanheneminen ja terveys. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Mattila, K. 2007. Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. Juva: PS-kustannus.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima Oy.

Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus. Asiakastyössä ja organisaatiossa. Kehitysvammaliitto. Painopörssi Oy.

Satka, M., Pohjola, A. & Rajavaara, M. 2003. Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: Paino Korpijyvä Oy.

Savikko, N., Huusko, T. & Strandberg, T. 2006. Ikääntyneiden elämänlaadun mittaamisen ongelmia. Teoksessa T. Huusko, T. Strandberg & K. Pitkälä (toim.) Voiko ikääntyneiden elämänlaatua mitata? Geriatrisen kuntoutuksen tutkimus- ja kehittämishanke. Tutkimusraportti 12. Vanhustyön keskusliitto, Helsinki, 24-41.

Seppänen, M., Karisto, A. & Kröger, T. 2007. Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. Juva: PS-kustannus.

Sosiaaliportti. Palveluohjauksen kehittäminen. Mitä on palveluohjaus? Päivitetty 31.12.2008. Saatavilla [www-muodossa: URL: http://www.sosiaaliportti.fi/Page/e66167f8-db2e-4f8c-97c4-42ee974d9bef.aspx](http://www.sosiaaliportti.fi/Page/e66167f8-db2e-4f8c-97c4-42ee974d9bef.aspx) Luettu 12.6.2009.

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus. Portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Picaset Oy.

Tulva, T., Uusitalo, I. & Harra, K. 2007. Vanhuuden monet kasvot. Opetus-, kasvat- ja koulutusalojen säätiö – OKKA-säätiön julkaisuja. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy.

Tuppurainen, Y. (toim.) 2006. Tulevaisuuden senioriasuminen (TSA) – hanke. Loppuraportti. Oulun yliopisto, Arkkitehtuurin osasto. Julkaisu AO/ A37.

Valppu-Vanhainen, A. 2002. Paremmiin palveluohjauksella. Yksilökohtaisella palveluohjauksella joustavuutta hyvinvointipalveluihin. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 17. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Varto, J. 1992. Laadullisen tutkimuksen metodologia. Helsinki: Kirjayhtymä.

Vilkkä, H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Voutilainen, P., Vaarama, M., Backman, K., Paasivaara, L., Eloniemi-Sulkava, U. & Finne-Soveri, H. (toim.) 2002. Ikäihmisten hyvä hoito ja palvelu. Opas laatuun. Saarijärvi: Gummerus kirjapaino.

WHO 2001. International Classification of Functioning, Disability and Health. WHO. Geneva.

Kysely Kotosalla Säätiön palveluohjaajille

1. Mikä on ammatillinen koulutuspohjasi?
2. Kuinka kauan olet ollut palveluohjaajana Kotosalla Säätiössä?
3. Kuvaile omin sanoin, millaisista tehtävistä palveluohjaajan työ muodostuu Kotosalla Säätiössä?
4. Millaisia tavoitteita antamallasi palveluohjauksella on näkemyksesi mukaan?

Tavoitteet

Asiakkaat	
Omaiset, läheiset	
Yhteistyökumppanit	
Yhteiskunta	

5. Millaista osaamista palveluohjaajalla on tarpeen olla?

LIITE 1:2 (2)

6. Millaisista taidoista olisi hyötyä?
7. Millaisia lisäopintoja toivoisit itsellesi ajatellen tehtävääsi Kotosalla Säätiön palveluohjaajana?
8. Millaiset tehtävät palveluohjaajana ovat haasteellisimpia?
9. Arvioi asiakasmääriä keskimääräisen viikon aikana

palveluohjauskäynnit, keskustelut	
jumpat	
kahvihetket	
teematapahtumat	
puhelinkeskustelut palveluohjaukseen liittyen	
muut asioinnit	

10. Miten palveluohjaajan työtä ja työn sisältöä voisi kehittää?
11. Mitä muuta haluat sanoa palveluohjaajan työstä?



Arvoisa Nokian Hopeahovin asukas,

Olen sosiaalian opiskelija Pirkanmaan ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyötäni Kotosalla Säätiölle. Opinnäytetyössäni selvitan palveluohjauksen sisältöä ja merkitystä Kotosalla Säätiössä sekä sitä, miten palveluohjaus edistää teidän Hopeahovin asukkaiden arkea.

Haen haastateltavakseni muutamaa Kotosalla Säätiön seniorikotien asukasta.

Haastattelu toteutetaan melko vapaamuotoisesti ja sen tarkoituksena on selvittää asukkaiden näkemyksiä, kokemuksia ja mielipiteitä Kotosalla-asumisesta, palveluohjauksesta ja arjessa selviytymisestä. Haastattelut käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. Haastateltavan henkilöllisyys tulee vain allekirjoittajan tietoon.

Haastattelu tapahtuu teidän kotonanne ja se kestää noin tunnin. Haastattelut tapahtuvat pääsääntöisesti viikolla 21. Otan yhteyttä teihin puhelimitse, jotta voimme sopia ajan haastattelulle.

Olen kiitollinen, jos voitte osallistua haastatteluun ja antaa minulle arvokasta tietoa opinnäytetyötäni varten. Opinnäytetyö tuo Kotosalla Säätiön toimijoille tärkeää tietoa asukkaiden näkemyksistä ja kokemuksista.

Halutessanne voitte kysyä minulta lisätietoa numerosta xxx –xx xx xxx tai sähköpostilla osoitteesta jenni.verno@piramk.fi.

Yhteistyöterveisin,

Jenni Verno
Pirkanmaan ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
PALSOS10

SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISESTA

Olen saanut tietoa Pirkanmaan ammattikorkeakoulun opiskelijan Jenni Vernon tekemästä opinnäytetyöstä. Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää palveluohjausta ja sen merkitystä senioritalojen asukkaille. Opinnäytetyö toteutetaan yhteistyössä Kotosalla Säätiön kanssa.

Ymmärrän, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Ymmärrän myös, että tietoja käsitellään luottamuksellisesti.

Annan luvan Jenni Vernon haastatella minua opinnäytetyötään varten. Lupaudun siihen, että antamiani vastauksia saa käyttää nimettömänä opinnäytetyössä.

Nokialla 19.5.2009

Suostun osallistumaan haastatteluun.

Allekirjoitus

Suostumuksen vastaanottaja

Jenni Verno